

令和6年度第2回広島市消費生活審議会 会議要旨

1 開催日時

令和6年11月28日（木）14時00分～14時40分

2 開催場所

広島市役所本庁舎14階第7会議室
（広島市中区国泰寺町一丁目6番34号）

3 審議会委員の出欠（敬称略）

(1) 出席委員

小迫委員、鳥谷部委員、永岡委員、長谷川委員、原委員、原田委員、宮永委員

(2) 欠席委員

朝倉委員、熊崎委員、増木委員

(3) 定足数の確認

委員10名中7名が出席し、過半数の出席者であり、定足数に達しているため、会議は成立している。

4 公開・非公開の別

公開

5 傍聴者

なし

6 会議資料名

資料1 不当な取引行為の指定の変更について

資料2 「広島市消費生活条例第16条第1項に規定する不当な取引行為の指定」新旧対照表

資料3-1 広島市消費生活条例第16条第1項に規定する不当な取引行為の類型

資料3-2 広島市消費生活条例第16条第1項の規定に基づく不当な取引行為の指定の変更（案）

参 考 広島市消費生活条例（抜粋）

資料4 消費生活センターの開館時間及び休館日の変更について（案）

7 会議の要旨

(1) 開会

(2) 議事（諮問案件）

ア 不当な取引行為の指定の変更について

資料1、資料2、資料3-1、資料3-2及び参考により、事務局から説明した。特に意見はなく、案のとおり答申することになった。

(3) 報告事項

ア 広島市消費生活センターの運営について

資料4により、事務局から説明した。

(4) その他 案件なし

(5) 閉会

【以下、主な質疑応答等の要旨】

● 議事（諮問案件）について

（長谷川委員）

今回の改正は妥当だと思うが、瑕疵担保責任が契約不適合責任に改められたことにより、どのような違いがあるのか。

（事務局）

以前の瑕疵担保責任の規定では、補修責任が何に対して認められるかなどについて争いになっていたため、それらを整理するために民法を改正したものである。契約による債務がどのように履行されるのか債務者の責任が決められるべきということである。改正前は、例えば、中古の住宅であれば直す責任があるが、新築の住宅であれば修補ではなく代替物の提供とされるなどの差異があったが、改正後は、基本的に、契約に沿って債務者が責任を負うべきで、履行できなければ、その責任を負うということである。この民法の改正に沿って、条例に基づく規定についても、契約に適合しない場合の責任を免除することは不当であると定めたものである。

（鳥谷部会長）

言葉が変わっただけで、中身は変わらない。瑕疵担保とは、売ったものに瑕疵があって直さないと使えない、あるいは、瑕疵があるために価値が下がっている場合に、売主は瑕疵がないものとして代金を受け取っているため、買主としては直してもらおうか、減額してもらったりして実態に合うようにしないと釣り合いが取れないことになる。売主は、引き渡した商品が契約どおりでない場合に、全部又は一部の責任を負わないという特約を定めていても、その特約は無効となる。要するに、欠陥があった場合は、その欠陥に責任を負いなさいというのが瑕疵担保責任である。責任を不当に免除するような条項があったとしても取り消すことができ、契約に従う必要はない。

（長谷川委員）

事業者側としては、瑕疵担保責任は、目に見えない瑕疵があった場合、消費者は知りようがないので、本来の契約と違うということで、その責任を負うという考え方で、契約不適合責任では、もう少し広い意味で消費者の保護を目的としていて、瑕疵担保責任よりも消費者側の立場に立った改正と理解しているが、そういう理解で良いか。

（鳥谷部会長）

今回の改正で消費者を保護するという趣旨かどうかは、消費者契約法や特定商取引法による。ただし、瑕疵担保が契約不適合に言葉が変わっただけで、中身が変わるというものではないとの理解である。確かに、民法では、瑕疵担保責任は隠れた瑕疵ということで始まった。契約不適合責任の場合、消費者に有利なように使われれば、そのように解釈されることになると思われる。ヨーロッパから新しく入ってきた概念であり、今後判例を積み重ねて、不適合とはどういうものか明確になっていくと思われる。

（長谷川委員）

法律が変わった場合は、速やかに対応することが条例所管課の責任だと思う。特に、電磁的記録のように、メールでも良いということもあるので、今後については、速やかに対応してほしい。

（鳥谷部会長）

他に意見はないようなので、この諮問案件については、事務局案のとおり答申する。

● 報告事項について

（宮永委員）

基本的には、この変更はやむを得ないと考えているが、サービス低下の防止策の一つとして挙げられている電子メールによる相談について、受付件数はどの程度か。

(事務局)

今年度は、10月末までで約30件の相談を受けている。電子メールでは、複雑な法律関係などの内容をやり取りすることは難しいので、ホームページに記載しているように、端緒の1回のみ回答し、継続の場合は電話や来所での相談をお願いしている。メール相談については、当センターが開いていない曜日・時間帯に取っ掛かりの相談ができるということで、サービス低下の防止になると考えている。

(宮永委員)

細かいやり取りは難しいこともあると思うので、端緒での利用は相応しいと思う。

(長谷川委員)

今回の変更案については、やむを得ないと思う。事務局としても、苦渋の選択の中で決めたと思う。事業者の立場からすると、本当に人手が不足している。人手を必要とするサービスは成り立たなくなると思う。今後さらに、加速度的に人手不足が進むと考えられる中で、今回の決断は仕方がないと思う。サービス低下の防止策を二つ挙げているが、今後は人手を使わない代替策で補うしかないと思う。

(原田副会長)

弁護士会としての公式見解ではなく、今回の変更案について弁護士同士で話をした時の感想として、18時閉館は多少早くないか、例えば、週の中で1日か2日だけでも19時まで開けてほしいという声があった。働いている人が仕事を終えて駆け付けるということを考えると、18時閉館では難しいという意見だった。自分としては、この変更案はやむを得ないと思うし、職員の配置状況を見ると、相談員の通常の勤務時間は16時45分までということを踏まえると、このような時間短縮も致し方ないと思うが、今回の変更案に対して、少し心配する声があったということを紹介しておく。

(鳥谷部会長)

他の消費生活センターと比べると開館している時間が非常に長いことや、最近の雇用環境が厳しくなっていることを考えると、今回の変更案はやむを得ないと思う。今後の運営状況を踏まえて対応を考慮するという説明があったので、実施後に不都合があれば、別の方法を考えてもらい、消費者のための対応をお願いしたい。